

France-Paris: Call centre
OJ S 50/2022 11/03/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: ministère des affaires sociales
Postal address: 10 place des 5 martyrs du Lycée Buffon
Town: Paris
NUTS code: FR France
Postal code: 75015
Country: France
E-mail: Camille.azzi@sg.social.gouv.fr
Internet address(es):
Main address: <https://www.marches-publics.gouv.fr>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

marché public relatif à la gestion du numéro européen 116000 enfants disparus
Reference number: DGCS-SD2-2021-116000

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

ce dispositif est composé de deux prestations de nature différente : une prestation d'accueil fournie par une plateforme téléphonique située dans les locaux du prestataire (lot no1) ; une prestation d'accompagnement et de suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant, exercée par des professionnels spécifiquement formés aux problématiques de disparition d'enfant et formant une unité de suivi (lot no2), située dans les locaux du prestataire. Le titulaire de ce lot assurera la coordination globale de la mission du 116 000 enfants disparus et la promotion du service

II.1.6.

Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1 360 667,00 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

fourniture et mise en oeuvre d'un service d'accueil téléphonique dédié à la disparition d'enfants
Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

85312320 Counselling services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: union européenne

II.2.4. Description of the procurement

dans le cadre de ce lot no 1 relatif à la fourniture et mise en oeuvre d'un service d'accueil téléphonique dédié à la disparition d'enfants, le titulaire assure les trois prestations suivantes : - Mettre en place une plateforme téléphonique réceptionnant les appels à destination du numéro 116000 et en assurer le fonctionnement en continu ; - limiter le nombre d'appels parasites à destination du numéro 116000 ; - développer des partenariats institutionnels

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Valeur technique de la prestation / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

accompagnement et suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant
Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

85312320 Counselling services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

dans le cadre de ce lot no2 relatif à l'accompagnement et le suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant, le titulaire assure les trois prestations suivantes : - accompagner et informer les familles ;- assurer la coordination et le suivi global de l'activité du dispositif 116 000 enfants disparus; - assurer la promotion du dispositif 116000 enfants disparus

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Valeur technique de la prestation / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 196-510169](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: DGCS-SD2-2021-116000

Lot No: 1

Title:

fourniture et mise en oeuvre d'un service d'accueil téléphonique dédié à la disparition d'enfants

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

01/03/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 2

Number of tenders received by electronic means: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ineo infracom

Postal address: 72 Avenue Raymond Poincaré

Town: Dijon

NUTS code: FR France

Postal code: 21000

Country: France

Internet address: <https://www.engie-solutions.com/en/our-entities>

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 194 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 194 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting**Section V: Award of contract**

Lot No: 2

Title:

accompagnement et suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

01/03/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: droit d'enfance - fondation Méquignon

Postal address: 16 route de l'abbé Méquignon

Town: Elancourt

NUTS code: FR France

Postal code: 78990

Country: France

Internet address: <https://www.droitdenfance.org/>

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 1 166 667,00 EUR

Total value of the contract/lot: 1 166 667,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75004

Country: France

E-mail: Grefte.ta.paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594430

Fax: +33 144594646

Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75004

Country: France

Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

précisions concernant les délais d'introduction de recours : 1) le référé précontractuel (articles L. 551-1 à L. 551-12, et R. 551-1 à R. 551-6 du code de justice administrative) peut être introduit jusqu'à la signature du contrat; 2) le référé contractuel (L. 551-13 à L. 551-23, et R. 551-7 à R. 551-10 du code de justice administrative) introduit après la signature du contrat dans un délai de 31 jours, à compter de la publication d'un avis page 4 / 4d'attribution du contrat au Journal officiel de l'union européenne (Joue) ou dans un délai de 6 mois, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat, si aucun avis d'attribution n'a été publié ou si aucune notification de la conclusion du contrat n'a été effectuée; 3) le recours de pleine juridiction en contestation de la validité du contrat (CE, Ass, 4.4.2014, département de Tarn-Et-Garonne, REQ. No 358994) introduit par tout tiers à un contrat administratif susceptible d'être lésé dans ses intérêts de façon suffisamment directe et certaine par sa passation ou ses clauses dans un délai de 2 mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy, F

Town: Paris

Postal code: 75004

Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

07/03/2022

